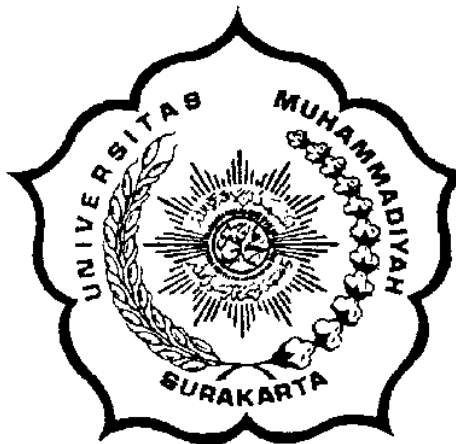


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK JATENG
CABANG UMS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh:

YAYUK WIDYAWATI

B 100 030 082

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK JATENG CABANG UMS.**

Yang di tulis oleh YAYUK WIDYAWATI, NIM B 100 030 082

Penandatangan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2007

Pembimbing Utama

(Nur Achmad, S.E, M.Si)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. H. Syamsudin, M.M)

MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ
سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Sesungguhnya Allah SWT tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain dia.
(Q.S. Ar-Ra'ad ayat: 11)

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ ﴿٤٥﴾

Dan jadikanlah sabar dan sholat itu sebagai penolongmu dalam memohon pertolongan kepada Allah dan sesungguhnya sholat itu benar-benar suatu yang berat dan sukar, kecuali atas orang-orang yang khusyu'.
(Q.S. Al-baqarah ayat: 45)

Istighfar, life is short and not to be

(penulis)

You'll never know till you have tried

(penulis)

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk:

- *Bapak dan Ibu, Dua bijak yang kuhormati, kusayangi, kubanggakan yang senantiasa menuntunku dan mencurahkan hamparan doa dan kasih sayang untukku, mengajarku arti hidup dan kehidupan*
- *Adikku faizah dan Irul yang telah memberikan warna yang berbeda dalam keluarga.*
- *Leader for my life*
- *Almamaterku*

Dalam kesempatan ini saya selaku penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas hidupku.
2. Bapak dan Ibu makasih buat kasih, sayang, dan semua yang telah diberikan dan maaf jika yayuk belum bisa membalas semuanya. Semoga ini bisa sedikit memberi kebahagiaan....I Luv u so much my sweet family.
3. Adik-adikku, F@y~zha yang manja, moga kamu bisa mandiri dan tetap semangat dalam belajar, keep smile.Ok!!! N Adex Q Irul yang jauh disana, mb' kangen ma kamu dan akan selalu Chayang ma kamu.moga tambah putih aja dech.makasih telah memberikan do'a, semangat, dan keceriaan di setiap saat.Semoga kelak kalian sukses semua.Amin...
4. Teman-teman manajemen angkatan'03 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga kalian semua lulus dengan cepat dan sukses selalu.
5. Sahabat-sahabat koe : Din2(Denox) thanxs ya dah mau tak tebengin,Che2 yang dah mau jadi temen curhatku, Nana yang dah mau bantu aku dalam segala hal, dan EphiQ yang tetep semangat, dan memberi nasehat ma Q, thanxs atas semuanya, Q kangen dengan kebersamaan kita Kalian adalah sahabat yang paling baik dan telah memberikan semangat padaku selama ini dalam suka maupun duka, kalian selalu ada untukku.Semoga persahabatan kita selalu di kenang."Friendship 4 Ever".Jangan lupaian aku ya.(Ayo Reuni....)
6. Teman-teman seperjuangan Deena, Afni, Sinta, Primi, Iyum, Zein, Ro2, Yuni,Indry, asih, Nanang,Endry, Bagus, Dimas, Budi, Eko, thanxs atas semangat yang kalian berikan, dan tetap berjuang meraih cita-cita kalian. Succes 4 all.
7. Teman-teman Kostku. Dex Ajeng(tetep semangat kul ya, terutama SP), Dex Indah(Thanxs dah jadi adex angkat yang baik, jangan manja2 ya..kasian kan kakakmu ini.he..he.., Dex Esty(Agnezzz...)so Funny, Dex yu2n { thanxs dah dengerin keluhanku selama kita kenal, moga km dapat yang lebih baik dari apa yang dah km lakuin ma Q }Keep Spirit. OK!!!,dan mbak2 serta adex2

lainnya. Terimakasih atas bantuan doanya dan telah menemaniku di saat aku kesepian. Semoga kalian semua sukses.

8. keluarga pak De dan Bu De makasih atas kasih sayang dan nasehat yang telah kalian berikan buat ku. Kalian adalah keluarga kedua buatku. Moga keluarga di beri kesehatan dan dilimpahkan rejeki. Amin... Buat Mbak kunik, Mbak Anti, Mbak Iis, terimakasih telah menjadi kakak yang baik buat aku, telah membimbing, memberi nasehat, dan memberi keceriaan di waktu kita bersama.
9. Keluarga mbak parni, husnul "good luck 4 u my sister", adex Zahra yang imut2, makan yang banyak biar gendut ya!!!, dex upik juga ya!!!
10. Seseorang yang akan menjadi pemimpin dan Imam dalam mengarungi bahtera kehidupan dengan ku kelak. Moga Engkau selalu berada disampingku dan menyayangi sampai akhir hayatku. Amin
11. Semua teman-temanku dimanapun kalian berada, terimakasih atas doanya, dan selalu masih ingat aku walaupun kita jauh. Windy my best Prend, thanxs atas doanya dan masih mengingatku, jangan lupa Calling-calling ya!!!, kapan nich ketemu lagi?. Syara-Syari sikembar yang imut2, kalian dimana? Q kangen ma kalian. Q kangen masa-masa waktu kita sering main bersama. Mizz u...
12. violet is my inspiration, coz I like u so much. U can make me happy, u can make me smile and u can make me life.
13. Rental BS eN Dani. Com terimakasih atas bantuannya selama ini. Semoga Sukses.

Dan semua pihak yang sudah membantu terselesaikannya skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى كُلِّ مَوْجٍ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK JATENG CABANG UMS.**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan manajemen fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Nur Achmad, SE, M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu, memberi petunjuk, pengarahan, bimbingan, dan saran dengan sabar dan bijak, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Anton Agus Setyawan, SE, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan-arahan dengan sabar dan bijak.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu berdoa, memberikan perhatian, kesempatan, fasilitas, biaya, dukungan, dan selalu ada dihatiku..Semoga aku bisa menjadi putri yang kalian banggakan untuk selama-lamanya.
7. Adik-adikku, Faizah dan Irul yang memberikan keceriaan dalam hidupku.

8. Teman-teman manajemen angkatan'03 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga kalian sukses selalu.
9. Sahabat-sahabatku : Din2(Denox),Che2, Nana dan EphiQ thanxs atas semuanya, Kalian adalah sahabat yang paling baik dan telah memberikan semangat padaku selama ini dalam suka maupun duka, kalian selalu ada untukku.Semoga persahabatan kita selalu di kenang."Friendship 4Ever"
10. Seseorang yang akan menjadi pemimpin dan Imam dalam mengarungi bahtera kehidupan dengan ku kelak. Moga Engkau selalu berada disampingku dan menyayangi sampai akhir hayatku.Amin
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan memberi sumbangsih bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Semoga bantuan yang telah di berikan kepada penulis akan diberi balasan oleh Allah SWT. Amin.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Surakarta, Februari 2007

Penulis

Yayuk Widyawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Batasan Penelitian	5
F. Sistematika Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pengertian Jasa	6
B. Kualitas Jasa	10
C. Model Kualitas Jasa	15
D. Empat Sumber Kualitas Yang Menentukan Jasa	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Kerangka Pemikiran	20
B. Hipotesa	22
C. Populasi dan Sampel	23

D. Data dan Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Metode Analisis Data	25
 BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
A. Sejarah Berdirinya Bank Jateng	34
B. Karakteristik Responden	37
C. Hasil Analisis Data	41
D. Pembahasan	53
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Keterbatasan Penelitian.....	56
C. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Reponden Berdasarkan Rekening di Bank lain.....	39
Tabel 4.5	Intensitas kedatangan Responden ke Bank Jateng	40
Tabel 4.6	Rangkuman Nilai Alpha Masing-Masing Dimensi.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa	18
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data 100 Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

ABSTRAKSI

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jateng Cabang UMS

Yayuk Widyawati
B 100 030 082

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui berapa besar pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang UMS; 2) Mengetahui faktor manakah yang paling dominan terkait dengan kepuasan nasabah dan menggunakan pelayanan jasa Bank Jateng Cabang UMS.

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Jateng Cabang UMS. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *convinence Sampling*, sampelnya adalah 100 nasabah dari Bank Jateng. Pengukuran variabel dalam penelitian ini dengan kuesioner dengan jawaban pertanyaan digunakan skala likert yang terdiri dari: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Uji asumsi klasik terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas dan autokorelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *emphaty*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng cabang UMS, karena berdasarkan uji t, nilai t_{hitung} untuk *emphaty* sebesar (2,005), *tangibles* sebesar (2,121), *reliability* sebesar (2,007), *responsiveness* sebesar (2,075), dan *assurance* sebesar (2,183), semua lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,986. Berdasarkan uji F diperoleh nilai F_{hitung} (32,275) lebih besar dari F_{tabel} (2,311). Dengan demikian lima dimensi *service quality* yaitu *emphaty*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng cabang UMS. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,632 berarti variabilitas dari kepuasan nasabah Bank Jateng cabang UMS dapat dijelaskan oleh variasi dari *emphaty*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* sebesar 63,2%. Sedangkan sisanya sebesar 36,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Berdasarkan nilai koefisien regresi diketahui bahwa dimensi paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng cabang UMS adalah dimensi *assurance*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah.